

Leistungsbeschreibung (SLAs) CNC Hosting Service für Kärntner Gemeinden und Gemeindeverbände

(Stand 04/2019)

1. Bereitstellung der Standardleistung

Das Gemeinde-Servicezentrum (im Folgenden GSZ genannt) stellt dem Kunden mit dem CNC Hosting Service Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der folgenden Leistungsbeschreibung ergeben, mit der in dieser Leistungsbeschreibung bezeichneten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit. Das CNC Hosting Service ist bereitgestellt, wenn das GSZ dem Kunden die Freischaltung mitgeteilt hat.

2. Zugangsberechtigungen

2.1)

Zum CNC Hosting Service bekommt der Kunde vom GSZ die nötigen Anmeldedaten zur Verfügung gestellt. Das GSZ legt die Sicherheit des Passwortes mit Mindestkriterien der Zeichenlänge von 9 Zeichen und der Benutzung von 3 aus 4 Zeichensätzen (Klein-, Großbuchstaben, Sonderzeichen, Ziffern) fest. Für die Verwaltung und den verantwortungsvollen Umgang mit diesen Zugangsdaten ist der Kunde eigenverantwortlich.

2.2)

Der Zutritt zu den Rechenanlagen des GSZ wird durch das Dokument „LADion/EDV Notfallnummern und Zutrittsregelung“ (Amt der Kärntner Landesregierung; 07/2011) definiert.

3. Datensicherung

3.1)

Die Service Level Agreements (SLAs) zur Datensicherung werden in dem Dokument „SLA und Policy für AKL Storage System“ (Amt der Kärntner Landesregierung; 07/2011) definiert.

4. Service / Support

4.1)

Zur Behebung von Störfällen stehen dem Kunden 2 Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Support Team des GSZ zur Verfügung:

- Mail Kontakt (ständig)
support@cnc.gv.at
- Telefon Kontakt (innerhalb der Supportzeiten (siehe Pkt.4.2))
0463 / 55 111-280

4.2)

Die Supportzeit erstreckt sich im Zeitraum von
Montag – Donnerstag [07:30 – 16:30] (ausgenommen Feiertage)
Freitag [07:30 – 14:00] (ausgenommen Feiertage)

4.3)

Innerhalb der Supportzeiten garantieren wir eine Reaktion auf die Fehlermeldung innerhalb von 4 Stunden. Die Dauer der Fehlerbehebung richtet sich nach der Art und Schwere des Fehlers.

5. Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

5.1)

Der Zugriff in auf den CNC Hosting Service erfolgt mittels Telekommunikation. Die Verbindungsaufnahme kann prinzipiell auf 2 Wegen erfolgen:

- CNC Gemeinденetzwerk
Innerhalb des CNC Gemeinденetzwerkes wird die Bandbreite und Performance der Verbindung durch die SLAs des CNC Providers sichergestellt. Bei Problemen mit der Verbindungsaufnahme und/oder Performance ist der CNC Provider der Ansprechpartner für den Kunden. Das GSZ leistet dem Kunden in diesem Zusammenhang Unterstützung bei der Kommunikation mit der Telekom Austria.
- Internet
Bei einer Verbindungsaufnahme über das Internet ist die Performance der Verbindung vom Service Provider der Internet-Verbindung abhängig. Das GSZ ist für Performanceeinbußen bei der Verbindung nicht verantwortlich. Der Kunde muss bei Problemen mit der Verbindungsaufnahme und/oder Performance mit dem jeweiligen Service Provider Kontakt aufnehmen und selbst eine Lösung herbeiführen.

5.2)

Technische Voraussetzung zur Nutzung des CNC Hosting Service ist ein Internetfähiges Endgerät, welches die Verbindungsaufnahme mit dem Internet / CNC ermöglicht. Hierzu stehen dem Kunden mehrere Möglichkeiten zur Verfügung (PC, Laptop, Thin Client, Tablet PC udgl.).

5.3)

Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen von Leistungsübergabepunkt bis zu den vom Kunden eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und obliegen dem Kunden.

6. Verfügbarkeit

6.1)

Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die in diesem Vertrag definierten Leistungen des CNC Hosting Service.

6.2)

Das GSZ stellt dem Kunden den CNC Hosting Service (abzüglich der in Pkt. 7 beschriebenen geplanten Nichtverfügbarkeitszeiten) in der Zeit von Montag – Sonntag von 0 – 24 Uhr zur Verfügung. Die Verfügbarkeit innerhalb dieses Zeitraums wird mit 99% aufgerechnet auf ein Kalenderjahr festgelegt. Die garantierte Systemlaufzeit errechnet sich daher folgend:

$$365 \frac{\text{Tage}}{\text{Jahr}} \times 99\% = 361,4 \text{ Tage/Jahr}$$

6.3)

Nicht als Ausfallzeiten zählen Zeiten, in denen der CNC Hosting Service nicht erreichbar ist aufgrund:

- Störungen aufgrund des Zustandes der nicht vom Anbieter bereit zu stellenden Infrastruktur (Endgeräte, Leitungen, etc.)
- Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht vom GSZ verursacht sind. Zum Beispiel eine Überschreitung der Schwellenwerte gemäß Pkt. 6.4
- Störungen aufgrund von unsachgemäßem Einsatz des CNC Hosting Service (kopieren von großen Datenmengen über die Telekommunikationsverbindung, Überschreiten der Schwellenwerte gemäß Pkt. 6.4, Bandbreitenprobleme)
- Störungen aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder anderer Dienstleister des Kunden (Drittanbieter)
- Störungen aufgrund höherer Gewalt

6.4)

Das GSZ kann seine Leistungen nur vertragsgemäß erbringen, wenn vom Kunden die Einhaltung von nachfolgend bezeichneten Schwellenwerten sichergestellt wird. Außerhalb dieser Schwellenwerte ist mit höheren Ausfallsquoten zu rechnen.

Für eine ausreichende Performance des CNC Hosting Service wird auf Seite des Kunden für jeden User, der gleichzeitig am CNC Hosting Service angemeldet ist, eine Mindestbandbreite von 200 kBit/sec benötigt. Bei unterschreiten dieser Bandbreite kann es zu höheren Antwortzeiten und Performanceeinbußen des Service kommen.

7. Geplante Nichtverfügbarkeit

7.1)

Das GSZ ist außerhalb der in Pkt. 6.2 genannten Zeiten berechtigt notwendige Service- und Wartungsarbeiten an den Rechenanlagen und/oder der eingesetzten Software vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeiten werden dem Kunden bis spätestens 24 Stunden vor der Nichtverfügbarkeit bekanntgegeben. Außerhalb dieser angekündigten Wartungsfenster wird ein geplantes Wartungsfenster eingerichtet, welches jeweils am 2. Freitag eines jeden Monats von 16 Uhr bis 20 Uhr implementiert wird.

7.2)

Bei sicherheitskritischen und notwendigen ad-Hoc Wartungen wird der Kunde schnellstmöglich durch das GSZ über diesen Umstand und die mögliche Nichtverfügbarkeit verständigt. Diese Zeiten zählen nicht als Ausfallzeiten im Sinne des Pkt. 6.2.

7.3)

Wenn es für den Kunden möglich ist, den CNC Hosting Service während der angekündigten, geplanten oder wiederkehrenden Nichtverfügbarkeitszeiten zu nutzen besteht hierauf keinesfalls Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des CNC Hosting Service während einer Nichtverfügbarkeitszeit zu Leistungsreduzierung, Ausfall oder Datenverlust, besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

8. Antwortzeiten

8.1)

Während des Betriebes gewährleistet das GSZ, dass das System auf Eingaben innerhalb maximal 3 Sekunden reagiert. Davon ausgenommen sind längere Antwortzeiten die auf einen in Pkt. 5 – 7 genannten Gründe zurückzuführen sind.

Ebenfalls davon ausgenommen sind das generieren von Reports, Druckaufträge und Kopier-, sowie Scanprozesse, die systembedingt länger als 3 Sekunden für Ihre Ausführung benötigen.

9. Server - Infrastruktur

9.1)

Das GSZ betreibt auf seinen Servern abgestimmte Versionen von Betriebssystemen und Anwendungen. Die Festlegung und Abstimmung der Komponenten dieser Infrastruktur sowohl in Bezug auf Hard- als auf Software obliegt ausschließlich dem GSZ.

Der Kunde ist berechtigt, Software oder Services durch Dritte („Drittanbieter“) auf der Infrastruktur des GSZ betreiben zu lassen. Der Drittanbieter wird dabei im Auftrag des Kunden auf Grundlage des zwischen Kunden und Drittanbieter geschlossenen Vertrages tätig; das GSZ steht grundsätzlich in keinem Vertragsverhältnis zum Drittanbieter. Das GSZ will seine Leistungen für den Kunden möglichst effizient erbringen und ist daher im Bedarfsfall bereit, technische Details direkt mit dem Drittanbieter abzustimmen, dabei ist das GSZ berechtigt auch ein direktes Vertragsverhältnis mit dem Drittanbieter einzugehen. Dabei geht das GSZ davon aus, dass sich der Drittanbieter mit dem Kunden abgestimmt hat; alle Erklärungen, Vorgaben, Handlungen und Unterlassungen des Drittanbieters, die das gegenständliche Vertragsverhältnis betreffen, werden dem Kunden zugerechnet. Für den Fall, dass ein Drittanbieter nicht mehr für den Kunden tätig ist, wird der Kunde gebeten, das GSZ über diesen Umstand zu informieren. Werden für den Betrieb von Softwarelösungen für Kunden Änderungen an der Infrastruktur des GSZ benötigt, so sind diese im Vorfeld durch den Kunden oder dem Drittanbieter mit dem GSZ abzustimmen. Das GSZ bittet um Verständnis, dass diese Abstimmung mit einer entsprechenden Vorlaufzeit zu erfolgen hat, damit die benötigten Änderungen in der beim GSZ üblichen Qualität umgesetzt werden können.

Das GSZ trifft nach eigenem Ermessen die Entscheidung, ob diese Änderungswünsche angenommen werden. Das GSZ wird die Zustimmung nicht unbillig verweigern, sofern die Bedeckung der dadurch verbundenen Kosten durch den Kunden oder den Drittanbieter gesichert ist und keine technischen oder sonstigen Gründen gegen die Änderung sprechen.

Leistungs- oder Folgekosten werden dem Kunden verrechnet, sofern nicht im Einzelfall der Drittanbieter einer direkten Verrechnung mit ihm zustimmt. Direkte Verrechnungen an den Drittanbieter erfolgen nur bei direkter Beauftragung durch den Drittanbieter.

9.2) Serverbetriebssysteme

Das GSZ stellt dem Kunden die CNC-Hosting Dienste bis zur „Oberkante Betriebssystem“ bereit, d.h. das GSZ kümmert sich um

- die Lizenzierung der Betriebssysteme auf den CNC-Hosting Servern
- die Installation der Betriebssysteme auf den CNC-Hosting Servern
- die Wartung der Betriebssysteme auf den CNC-Hosting Servern
- den Support der Betriebssysteme auf den CNC-Hosting Servern

Das GSZ übernimmt keine Haftung für Seiteneffekte, welche durch Aktualisierungen/Updates aus der Quelle des Herstellers der Serverbetriebssysteme hervorgerufen werden.

9.3) Fachapplikationen

Drittanbietern, welche im Auftrag von beispielsweise Gemeinden handeln, sind für die Bereitstellung ihre Fachapplikationen ab „Oberkante Betriebssystem“ selbst verantwortlich. Der Drittanbieter ist somit verantwortlich für:

- Lizenzierung
- Installation
- Wartung
- Support
- Verrechnung

der jeweiligen Fachapplikationen.

Der für diese Tätigkeiten notwendige administrative Zugriff auf den CNC-Hosting-Dienst wird vom GSZ zur Verfügung gestellt. Dabei werden dem Drittanbieter zwei administrative Zugriffe kostenlos zur Verfügung gestellt, darüber hinaus sind die administrativen Zugriffe kostenpflichtig. Dem GSZ ist es wichtig, dass der Kunde über alle auflaufenden Aufwände informiert ist. Um dies sicherzustellen, wird der Kunde gebeten, mit dem Drittanbieter die durch die Implementierung von Softwarelösungen durch den Drittanbieter entstehende Kosten (insbesondere der Ressourcenbedarf in der Infrastruktur des GSZ) vorab mit dem Drittanbieter abzustimmen, da die Kosten, die durch den Ressourcenbedarf in der Infrastruktur des GSZ auflaufen, in jedem Fall dem Kunden verrechnet werden müssen.

9.4) Applikations- und Datenbankserversoftware

Damit das GSZ seine Leistungen zur vollsten Zufriedenheit des Kunden erbringen kann, ist es erforderlich, dass der Kunde bzw. der Drittanbieter die für den Betrieb von Fachanwendungen notwendigen Applikations- und Datenbankserver vor Projektbeginn dem GSZ bekannt gibt und die Zuständigkeiten für

- Lizenzierung
- Installation
- Wartung
- Support
- Verrechnung

der Applikations- und Datenbankserversoftware klärt.

Da diese Vorgaben vom Kunden bzw. Drittanbieter kommen, kann das GSZ keine Haftung für Seiteneffekte, welche durch Aktualisierungen/Updates aus der Quelle des Herstellers der Applikations- und Datenbankservern hervorgerufen werden, übernehmen.

Wenn die Fachapplikation eines Drittherstellers mit verschiedenen Applikations- und Datenbankservern betrieben werden kann, behält sich das GSZ das Recht vor, bevorzugte Applikations- und Datenbankserversoftware des GSZ einzusetzen.

10. Software & Lizenzen Drittanbieter

10.1)

Sollen auf Kundenwunsch Softwarelösungen und Anwendungen im GSZ Hosting von einem Drittanbieter betrieben werden, so obliegt die Lizenzierung dafür dem Kunden. Sollte das GSZ von einem Rechteinhaber z.B. wegen Unterlizenzierung von Softwarelösungen oder Anwendungen in Anspruch genommen werden, wird der Kunde dem GSZ dementsprechend alle auflaufenden Kosten und Zahlungen ersetzen und das GSZ schad- und klaglos halten.

Das GSZ kann seine Server-Infrastruktur (siehe Punkt 9) für den Betrieb für Drittanbieter zur Verfügung stellen (Beispiel: Kommunalsoftwarelösungen). Sofern es zwischen dem GSZ und dem Kunden bzw. dem GSZ und dem Drittanbieter keine gegenteilige vertragliche Vereinbarung gibt, sind Kunde bzw. Drittanbieter für den laufenden Betrieb, Update- und Patchmanagement der Softwarelösung betreffend verantwortlich.

Wird vom Drittanbieter für Wartungszwecke eine Server Downtime oder Zusammenarbeit mit dem GSZ benötigt, so hat sich Drittanbieter im Auftrag des Kunden aktiv an das GSZ zu wenden und dies dort abzustimmen.

Grundsätzlich verrechnet das GSZ alle erbrachten Leistungen dem Kunden, da es nur mit ihm ein Vertragsverhältnis hat. Das GSZ ist jedoch berechtigt, dem Drittanbieter Leistungen, welche dieser vom GSZ benötigt, auch direkt zu verrechnen, die der Drittanbieter direkt beim GSZ angefordert hat. Das GSZ geht davon aus, dass diese Direktverrechnung im Einklang mit der zwischen Kunde und Drittanbieter getroffenen Vereinbarung steht.

Das GSZ ist auch berechtigt, mit dem Drittanbieter ein direktes Vertragsverhältnis einzugehen., Auch in diesem Fall geht das GSZ davon aus, dass dies im Einklang mit der zwischen Kunde und Drittanbieter getroffenen Vereinbarung steht

Support für Anwendungen von Drittanbietern, welche ein direktes Vertragsverhältnis mit dem Kunden halten, ist nicht Teil des Leistungsumfanges des GSZ und daher vom Drittanbieter zu leisten.

Sollen Rahmenbedingungen für den Betrieb einer Software eines Drittanbieters geändert werden (Beispiel: Erhöhung des Speicherbedarfs für den Drittanbieter), hat diese Abstimmung mit einer entsprechenden Vorlaufzeit zu erfolgen, damit die benötigten Änderungen in der beim GSZ üblichen Qualität umgesetzt werden können. Das GSZ trifft nach eigenem Ermessen die Entscheidung, ob die

geänderten Rahmenbedingungen akzeptiert werden. Das GSZ wird die Zustimmung nicht unbillig verweigern, sofern die Bedeckung der dadurch verbundenen Kosten durch den Kunden oder den Drittanbieter gesichert ist und keine technischen oder sonstigen Gründen gegen die Änderung sprechen.

Leistungen und Folgekosten, welche sich aufgrund einer Änderung der Rahmenbedingungen ergeben, können dem Drittanbieter direkt verrechnet werden. Das GSZ geht davon aus, dass diese Direktverrechnung im Einklang mit der zwischen Kunde und Drittanbieter getroffenen Vereinbarung steht.

Das GSZ ist berechtigt, den Betrieb von Anwendungen, welche nicht in seine Infrastruktur passen oder den Betrieb anderer Anwendungen beeinflussen oder beeinträchtigen können, abzulehnen.

Die Vergabe von Berechtigungen und Zugriffen eines Drittanbieters auf Bereiche der Infrastruktur (Beispiel Softwarewartung) obliegt dem GSZ. Sollten durch die Vergabe von Zugriffsrechten Kosten für das GSZ entstehen, so können diese analog zu den obigen Regelungen entweder dem Kunden oder dem Drittanbieter direkt verrechnet werden.

Das GSZ haftet nicht für Schäden oder Datenverlust, welche durch Softwarelösungen von Drittanbietern verursacht werden.

11. Microsoft Office-Produkte

11.1)

Umschließt der mit dem Kunden vereinbarte Hostingvertrag die Nutzung von Microsoft Office Produkten, so werden diese vom GSZ zur Verfügung gestellt. Es gelten dabei die jeweils gültigen Lizenzbedingungen von der Microsoft Cooperation.

Die im CNC-Hosting-Dienst bereitgestellte Microsoft Office Version wird grundsätzlich vom GSZ vorgegeben, kann aber mit dem Drittanbieter von Fachapplikationen bei Bedarf abgesprochen werden.

Da die Datenhaltung von behördlichen Daten in öffentlichen Cloudspeichern durch das Land Kärnten untersagt ist, wird die Verwendung von OneDrive standardmäßig deaktiviert.

12. Bundesbeschaffung GmbH (BBG)

12.1)

Werden vom Kunden BBG-Lizenzen verwendet, so hat der Kunden selbst für ein gültiges Vertragsverhältnis mit der Bundesbeschaffung GmbH Sorge zu tragen.